情感驱动下主流媒体疫情信息数据分析与话语引导策略*

■ 张冬[1] 魏俊斌[2]
[1] 集美大学法学院 厦门 361021 [2]哈尔滨工程大学马克思主义学院 哈尔滨 150001

摘 要：[目的/意义]研究新冠疫情网络舆情数据中网民关注度、情绪波动与主流媒体话语引导间的关系，以为突发事件网络舆情治理与媒体宣传提供新的视角。[方法/过程]利用“知微事见”确定2020年上半年国内疫情社会影响力最高的5组事件，基于Python语言的Scrap-Redis爬虫框架、SnowNLP情感分析模型和TF-IDF算法，对这5组事件发生后人民日报、新华视点、光明网三大政务新媒体相关微博报道的4万余条用户热门评论进行情感分析，并根据日期和相关主题进行情感统计及可视化。[结果/结论]分析表明，主流媒体报道对网民情绪纾解起到积极作用。主流媒体通过发挥意见领袖主导作用、主动回应虚假信息、跟踪报道社会热点等话语引导策略，能够有效平复网民恐慌和不满情绪，引导公众信息关注焦点重新回归理性。政府部门应从提高主流媒体信息回应能力、抢占信息报道话语权和增强网络舆情的协同应对能力着手，构建系统全面的突发公共事件数字治理格局，加快推进建设正确导向的舆论引导工作机制。

关键词：新冠疫情 媒体信息 情感变化 网络舆情治理 话语引导
分类号：G203
DOI：10.13266/j.issn.0252-3116.2021.14.012

习近平总书记指出“互联网已经成为舆论斗争的主战场，在互联网这个战场上，我们能否顶得住、打得赢，直接关系我国意识形态安全和政权安全”[1]。以网络舆情为主要表征的意识形态斗争日趋激烈，重大突发事件正成为爆发点，在防卫内容上，既要严防国外敌对势力趁机进行意识形态渗透，还要防止来自内部的舆论压力与价值观极化对公众基本政治价值倾向造成的威胁[2]。本文拟以新冠疫情网络舆情的历时性发展为研究对象，通过分析2020年1月23日武汉封城至3月12日国家卫健委表示我国疫情流行高峰已过，近两个月间典型事件中网民的情绪波动，一方面客观展示公众对疫情信息的态度转变，另一方面清晰梳理政务新媒体通过发挥意见领袖作用、主动设置议程、跟踪社会热点等舆情应对方式对于公众态度转变发挥的作用。后疫情时代，基于政务新媒体疫情报道舆情引导的话语策略，为各级部门及时准确掌握舆情动态、运用宣传技巧舒缓网民情绪、引导关注焦点转移提供理论支撑，为提升政府网络舆情情报感知、危机引导、公众沟通和网络空间治理能力提供决策支持。

1 研究现状

网络舆情指不同社会群体构成的网民对自身关切或与己相关的各种公共事务所持有的情感、认知和评价的信息集合，是民意的一种表现形态，背后隐藏着未公开的情绪、态度和意见，它通常以集群性话语的方式加以呈现。弗洛伊德认为，集群容易释放被压抑了的破坏心理、相互感染、受语言暗示，从而本能地服从，而这种暗示是“一种不以直觉和推理为基础，而是以爱的联系方式为基础的确信”[3]。媒介“话语”带有明显的倾向性，其基本立场在于宣誓追求价值，凸显意识形态，是具有一定指向的“意识形态的充盈物”[4]。而网络舆情作为社会舆论在网络空间的映射，是公众情绪的集中表达，在网络空间中与主流意识形态相互角力，试图在充满各种话语较量与抗衡的关系构型中寻找最佳位置。由于当前社会公平、医疗教育、突发事件等社会风险的存在，共同利益因社会格局调整出现了认识

* 本文系国家社会科学基金重大项目子课题“创新驱动发展战略下知识产权公共领域问题研究-传统文化领域”(项目编号:17ZDA139)和国家社会科学基金项目“疫情背景下网络舆情的法治化治理研究”(项目编号:20CKS045)研究成果之一。
作者简介：张冬(ORCID:0000-0003-0390-207X)，教授，博士生导师，E-mail:zhangdongipr@jmu.edu.cn；魏俊斌(ORCID:0000-0001-6881-8878)，讲师，博士研究生。
收稿日期:2021-02-09 修回日期:2021-04-02 本文起止页码:101-108 本文责任编辑:易飞

差异,公众的质疑造成官民之间存在信任裂痕。但突发公共事件中,信任又是个体与社会理智交往的前提,而信任的缺失必然带来沟通梗阻与交往失序,以致情绪先行,主导事件发展[5]。网络舆情的信息特性决定了公众对事件的意见、态度和情绪皆以数据信息的形式呈现,重大疫情直接关乎公众的生命健康安全,舆情事件更易卷入社会舆论的中心旋涡,相比于一般突发事件有着更为庞大的信息发布与传播群体和更大的信息压力。

由新冠疫情引发的网络舆情作为非常态社会情状下舆情危机的典型事件,已成为诸多学科广泛关注的热点问题。新闻传播与情报学领域学者从情报安全、信息管理视角围绕舆情成因[6]、态势研判[7]、情感分析[8]、谣言建模[9]、信息搜索[10]、用户传播[11]等问题开展了研究。公共管理领域学者聚焦典型事件的舆情演化内在机理[12]、传播阶段与路径[13]、舆情风险评估[14]、政府信息公开与舆情演化的双向互动[15],挖掘政府危机应对过程折射出的深层次问题,进而提出相应的舆情引导策略。系统科学领域学者则主要运用数据仿真与实证分析方法构建网络舆情传播的系统动力学模型[16]、观点演化模型[17],为有效干预网络舆情传播提供理论依据。马克思主义理论学科是维护网络空间舆情稳定与意识形态安全的基础学科,该领域学者从国际舆情应对[18]、网络对话沟通与话语秩序构建[19]、主流媒体话语策略[20]、价值引导与认同构建等角度研究了如何有效应对网络舆情对网络空间主流意识形态造成的冲击,以构建良好的网络空间舆情生态。诚然,各领域学者已从不同维度对疫情网络舆情相关内容进行了深入探讨,并就一些普遍性规律达成了共识。但上述研究多从各自学科角度探讨疫情网络舆情的部分特征,缺少从学科融合视角对网络舆情演化规律与治理策略的综合性研究。信息化背景下,构建全方位、立体化的情报感知数据来源系统是政府部门实现舆情信息常态化监测的基础,运用话语沟通技巧强调某些情感激励大众,以情感共鸣激发价值认同是有效治理网络舆情的重要手段。因此,本文立足于网络空间意识形态安全的相关理论基础,借鉴传播学、管理学等科学研究方法,通过可视化方式展现政务新媒体话语引导策略对网络舆情压力纾解、网民情绪平复与关注焦点转移发挥的作用,为政府今后通过舆论宣传话语技巧增强其公信力和主流意识形态引领力提供方法借鉴,为实现网络空间舆论生态的综合治理提供新的关注视角。

2 研究思路和方法

2.1 研究思路

微博是当前社会交流最重要和活跃的舆论场,主流媒体在其中如何引领舆论、提高影响力对于维护党和国家形象、保持社会人心稳定十分重要。通过对特定舆情事件媒体相关报道下网民阅读量、讨论量、评论内容进行分析,能够有效揭示主流媒体舆论引导对于网民关注与意见倾向的影响。有学者运用贝叶斯网络对此进行了实证研究,结果表明,当媒体关注度调整为“高等级”时,舆情向更高等级演化的概率由 46.8% 上升为 67.8%,证实了媒体关注与网络舆情形成与转化具有高度相关性[7]。知微数据拥有覆盖互联网全资讯平台的海量数据,旗下产品“知微事见”基于大数据技术能够有效呈现当前正在发生的热点事件,并通过建立的舆情影响力评价体系对事件进行标注[21]。本研究以“新冠疫情”为关键词,借助“知微事见”平台对相关事件的影响力排名,最终确立了 2019 年 12 月 20 日至 2020 年 6 月 20 日间社会影响力最大的五组事件,如表 1 所示[22]。由于本文主要着眼于国内原发性疫情事件对网民关注焦点和公众情绪的影响,因此排除期间影响力指数较高的#北京深圳等多地出现境外输入性病例#和#韩国多地新冠肺炎疫情爆发#两个事件。

表 1 2020 年上半年社会影响力最高的 5 个事件

事件名称	影响力指数
武汉等地爆发新型冠状病毒	100 +
武汉以“小汤山模式”建立医院	89.7
全国支援湖北医疗队 17 日开始陆续撤离	90.6
北京发现新冠状病毒感染肺炎病例	89.8
北京再次出现新冠疫情	95.7

确定 5 组事件后,运用分布式爬虫技术对人民日报、新华视点、光明网三大政务新媒体中与事件相关的微博及热门评论进行爬取,构建相应事件的数据实验语料库,采用 SnowNLP 和 TF-IDF 方法对用户评论文本进行语义分析和情感分析,从而直观反映典型事件中网民的情绪波动,进而揭示用户情感体验下对相关主流媒体报道的接受与认同程度。

2.2 研究方法

SnowNLP 是一个基于 TextBlob 的中文自然语言处理 Python 库。它可以根据其对中文文本的处理功能来对文本进行情感分析,操作简单且容易实现,但准确性较低,只能给出评论的整体情感分,不能体现情感词在评论中的重要程度,这对于情感倾向性不太明显的评

张冬, 魏俊斌. 情感驱动下主流媒体疫情信息数据分析与话语引导策略[J]. 图书情报工作,2021,65(14):101－108.

论,判别准确度不高。

TF-IDF 是一种常用的文本特征权值表示方法,主要评估某个特征词在数据集或语料库某一文档中的重要程度[23]。该方法的主要思想为某个特定词或短语在文档中出现的频率 TF 越高,且在其他文档中出现频率低,则认为该词具有很好的文档属性区分能力,适合用来进行文档分类。TF-IDF 的计算公式如(1)所示:

$$\omega_i(d)=\frac{tf_i(d)\ \log(\frac{N}{n_i}+0.01)}{\sqrt{\sum_{i=1}^{n}(tf_i(d))^2\times\log^2(\frac{N}{n_i}+0.01)}} \quad (1)$$

公式(1)中,*TF* 是词频,*t* 是文档 *d* 的频率,*N* 代表文档总数,*n* 表示包含词条 *t* 的文档数量,n_i 为包括 t_i 在内的文档数。

随着研究的进一步深入,研究者发现某些情况下,运用 *TF-IDF* 公式得出的结论并不准确。假设词条 *t* 在某类文档 *C* 中的频数为 *m*,在其他文档中的总数为 *q*,所有包含 *t* 的文档数为 $n=m+q$,当 *m* 大时,*n* 也大,而按照公式得到的 *IDF* 值会变小,表明词条 *t* 的文档类别区分能力不强,但这一结论与实际不符[24]。有文章指出,上述情况中的词条 *t* 在某一类文档中频繁出现,表明该词能够很好地代表该类文档的特征,不能只考虑文档之间的关系,而不考虑词条和分类之间的关系,认为应当对该类词条在计算过程中的权重进行增加。于是对 *TF-IDF* 进行改进,对词条权重进行统一处理,将调节权重控制在[0,1]之间,改进公式为 $TF\text{-}IDF=TF\times IDF\times\frac{1}{M}$[25]。计算公式如下:

$$W_i(d)=\frac{tf_i(d)\times log(\frac{nl\times N}{n_i}+0.01)\times\frac{1}{M}}{\sqrt{\sum_{i=1}^{n}(tf_i(d))^2\times log^2(\frac{nl\times N}{n_i})\times\frac{1}{M^2}}} \quad (2)$$

公式(2)中,*M* 为使用 *ti* 排序的文档数量。

本研究运用 *snowNLP* 方法对整条评论文本进行分析确定文本中情感词的基础情感分值后,通过 *TF-IDF* 算法根据每个情感词在评论文本中的重要程度赋予该情感词一定的情感程度权重分值,最后再计算情感词和整条评论文本的情感分值,以增加结果的准确性。有研究已证明,将 *TF-IDF* 算法和 *snowNLP* 模型融合进行短文本情感分析,在准确率、召回率、*F1* 值三个实验指标上均优于使用基于 *snowNLP* 的短文本情感分析方法[26]。在采用贝叶斯模型预测某一文本的情感阈值时,本研究将情感得分在[0,1]区间进行了 66 段切分,并以文本中正负情感值较大的结果作为此语句的情感倾向,这比原有方法取 0.5 作为正负情感分界值更为精确。

3 实验过程及分析

3.1 数据采集

3.1.1 原始数据

借助 Python 语言开发的 Scrapy 开源框架,引入 Redis 开源框架实现多机分布式爬虫[27]。为了保证数据集的准确性,直接爬取该博文下的相关用户发言以及评论数据(“平安过年”“做好防控”“相信国家”“致敬白衣天使”等正向情绪文本,以及“我不去武汉了”“可怕”“不可控的时候你会说不可控么”等带有负面情绪的文本)并按每行一条方式存储成 excel 文件。研究总计获取 5 组社会影响力最大事件的相关微博评论 44 633 条,如表 2 所示:

表 2 社会影响力最高的 5 个事件微博评论数

事件名称	微博评论数/条
武汉等地爆发新型冠状病毒	15 230
武汉以“小汤山模式”建立医院	3 187
全国支援湖北医疗队 17 日开始陆续撤离	12 054
北京发现新冠状病毒感染肺炎病例	1 133
北京再次出现新冠疫情	13 029

因为 5 个事件中“武汉等地爆发新型新冠状病毒”的事件影响力最高且搜集到的用户数据最多,达 15 230条,因此本文重点分析该事件,其余四个事件作为样本训练集数据。

3.1.2 数据清洗

从微博中获取的数据往往包含大量网页标签信息、特殊符号、表情、图片和视频等,因此需要对文本数据进行数据清理,进行中文分词、停用词过滤以及词性标注,去除情感表达矛盾或不明显的评论,去除反复贴和注水贴[28]。而后把处理后的数据存储成 txt 文件,每一行对应一条评论,得到短文本情感分析的语料集。

3.2 数据分析

3.2.1 SnowNLP 方法初步分析

由于 SnowNLP 模型无法对长句子进行分析,需要将长句子变成短词组,如“太好了”“武汉加油”“未来可期”等。文本的情感训练和预测是基于“文档－主题－词”的贝叶斯原理。由于 SnowNLP 自带的语料库包含的是不同类评论的语料,具有局限性与滞后性,直接运用会影响情感预测准确率,故本研究邀请专业人员对语料集中的基础词进行情感极性分类,提取情感倾向明显的词作为种子情感词,并利用 jieba 分词提供

的 load_userdict 函数获取种子情感词集中各个情感词的同义词、近义词,对现有的分词语料库进行优化,增强分词的精确性[29]。随后,将准备好的标准正负样本(即积极情绪样本、消极情绪样本以及中立样本)分别保存,以此为样本模型将处理好的短文本在 SnowNLP 中依照样本模型进行情感训练来实现最适合样本文本库的算法模型,并将新的算法模型保存在 sentiment 的文件夹中。将处理好的样本文本库输入到训练过的模型中,利用贝叶斯模型预测 P 的值。计算公式如下:

$$P(c1 \mid w1,\cdots,wn) = P(w1,\cdots,wn \mid c1)\cdot P(c1)P(w1,\cdots,wn \mid c1)\cdot P(c1)+P(w1,\cdots,wnc2)P(c2) \quad (3)$$

该表达式可简化为:

$$P(c1 \mid w1,\cdots,wn) = \frac{1}{1+\exp[\log(P(w1,\cdots,wn \mid c2)\cdot P(c2))-\log(P(w1,\cdots,wn \mid c1)\cdot P(c1))]} \quad (4)$$

P 为计算出的某一文本的情感阈值。将情感在[0,1]进行 66 段切分,当 P∈[0,0.33)时表明该文本为消极倾向,当 P∈[0.33,0.66)时,该文本为中性倾向,当 P∈[0.66,1]时,该文本为积极情绪[30]。其中,随机事件 c1 表示样本为 c 类的情感正负概率,wn 表示测试样本中某一特征词 w 出现的概率。在计算每个语句情感正负时,用计算出的先验概率分别乘以它的每个属性特征词的条件概率而得出情感概率值,并取其中正负情感值较大者作为此语句的情感倾向。

3.2.2 TF-IDF 算法校准结果

运用 SnowNLP 模型确定每条评论文本中情感词的基础情感分值后,运用改进后的 TF-IDF 算法根据每个情感词在评论文本中的重要程度给该情感词赋予一定的情感程度权重分值,计算情感词和整条评论文本的情感分值,最后根据日期和相关主题运用 matplotlib 绘制情感变化图,从而更为清晰地反映事件发生后的网民的情绪变化。选取#武汉等地爆发新型冠状病毒#进行展示,如图 1 所示:

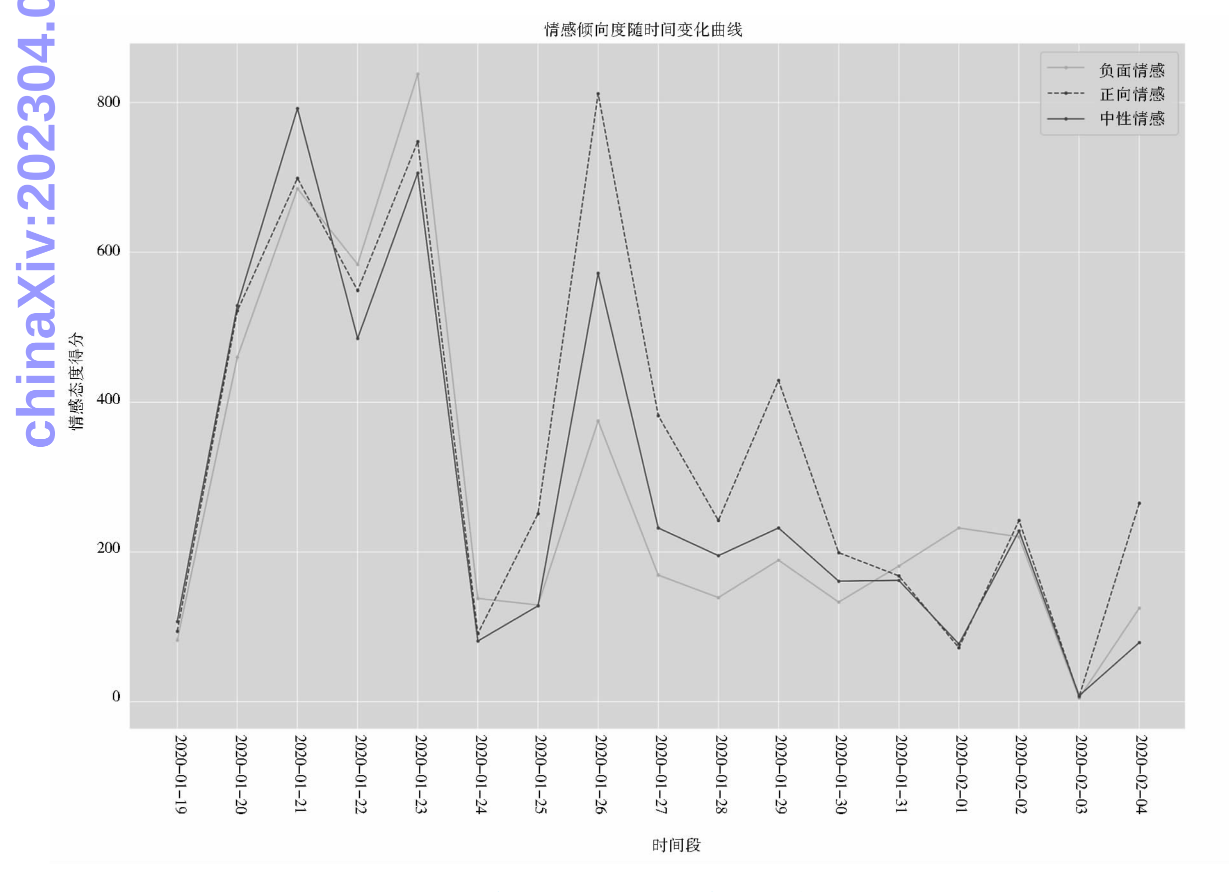


图 1　"武汉等地爆发新型冠状病毒"网民情感变化示意

3.2.3 分析与讨论

在现有数据基础上借助 SnowNLP 和 TF-IDF 算法进行的情感分析结果,可以清晰梳理出#武汉等地爆发新型冠状病毒#事件中主流媒体舆情引导与网民情绪波动之间的作用关系:

第一阶段:2020 年 1 月 19 日之前,随着新冠疫情

张冬，魏俊斌.情感驱动下主流媒体疫情信息数据分析与话语引导策略[J].图书情报工作,2021,65(14):101－108.

开始大面积爆发,三大政务新媒体的微博关于新冠病毒的新闻报道逐日增长,但因所发布的信息多为病例数据报告、病毒来源分析、病毒基因序列和相关诊疗方案,并无明显带有主观引导意向的信息出现,公众在该阶段对新冠疫情的态度无明显差异。

第二阶段:2020 年 1 月 20 日至 21 日,钟南山明确表示新冠病毒存在“人传人”现象的新闻报道成为公众和媒体对待疫情的态度拐点,疫情关注度骤增,如新华网#武汉成立疫情防控指挥部#浏览量突破 1 200 万,受众疫情信息关注度及情绪表达出现第一个高峰。此时国家也采取出台相关医疗政策、加紧科研攻关等一系列积极举措应对疫情,主流报道以宣传政府的抗疫积极举措为主,带有明显的引导倾向,公众正面情绪仍占主流。

第三阶段:2020 年 1 月 22 日至 1 月 23 日,疫情在全国各省市陆续爆发,武汉封城,铺天盖地的信息充斥网络空间,如“新冠病毒为人工合成”“新冠病毒怕酒精,所以应该多喝白酒”“戴多层口罩才能防住病毒”等不实信息和网络谣言大肆传播,形成“信息瘟疫”,扰乱了公众视听,造成围观热度和舆论压力使得网络秩序遭受冲击,公众情绪在恐慌和抱怨中开始逐渐转向负面主导,情感态度得分呈现上涨趋势。

第四阶段:2020 年 1 月 24 日至 1 月 26 日,1 月 24 日除夕,疫情信息关注度被春节分流,新冠疫情信息关注度降低。1 月 25 日春节当天,中共中央政治局常务委员会召开会议,习近平主持会议并发表重要讲话,鼓舞了全国人民抗击疫情的决心和信心,疫情关注度开始回升且公众正向情感居于主导地位。如话题#疫情牵动人心,安危事在人为#当日便引起 1 000 多万关注量。1 月 26 日,李克强主持召开中央应对新型冠状病毒感染肺炎疫情工作领导小组会议,国家出台一系列超常规举措和重大决策应对疫情,疫情信息再次引起网民高度关注,达到高潮。人民日报、新华视点等政务新媒体主动设置议程,“与时间赛跑! #武汉火神山医院第一间病房建成#”“以举国体制打赢这场疫情阻击战!”等主流报道强势占据各平台头条,奠定了舆论总基调。除 1 月 31 日“上海药物所、武汉病毒所联合发现中成药双黄连口服液可抑制新冠病毒”事件造成的负面影响外,公众情绪总体呈现积极向上的状态。

赵雪芹等[31]利用 Gephi 软件对疫情信息网络传播主体的用户影响力进行了分析,结果表明官方媒体承担了领袖角色,“人民日报”“央视网”等官方媒体发布的信息更容易被其他用户获得和相信,成为了疫情舆情传播的主要途径。在相关社会事件发生后,政务新媒体都会在第一时间发布信息以回应公众质疑、疏导网民情绪,并影响其他主体参与话题互动,提升主流报道话题热度。如“双黄连口服液”事件中,人民日报在 2 月 1 日发文“抑制并不等于预防和治疗! 特别提醒:#请勿抢购自行服用双黄连口服液#”,@侠客岛、@虎扑的步行街、@何炅、@姚晨等网络大 V 积极响应号召转发该信息并参与网络辟谣,推广政务新媒体设置的标签或话题,引发网民广泛参与,使得官方信息传播范围和讨论热度大幅提升,有效化解了潜在的舆情危机。上述舆情事件的有效化解客观上证明了“主流媒体话语引导能够有效平复网民的情绪波动”这一结论具有合理性。

4 研究结论与建议

4.1 研究结论

政务新媒体微博报道的话语引导策略是一个以政务新媒体为核心,其他传播主体共同参与的舆情引导矩阵。纵观五组社会事件网民情绪与网络舆情演化的整个过程,网民关注(舆情演化)与政府话语引导呈现周期性同步,二者存在双向作用关系,一方面,疫情事件发生造成网民情绪波动会促进政府信息公开与舆情引导策略优化,另一方面,信息公开与策略优化能够进一步消除公众的不知情恐慌与无端猜测,遏制谣言与负面情绪的增长。其中,通过对每次突发疫情事件出现后政务新媒体网络报道的内容分析,发现各政务新媒体都会第一时间内针对突发事件相关事项在大量情报事实的基础上作出回应,并跟踪热点事件发布独家信息。事实澄清后,又会发布一些激励斗志的视频、图片等缓解突发事件对公众情绪造成的不良影响,充分发挥了“信任中介”的作用。可以说,它们重塑了公众信任,致力于维护和构建“信任政府”形象。通过对主流政务新媒体的疫情信息数据分析可以发现其网络舆情(网民情绪)引导具有以下特征:

4.1.1 政务新媒体在信息传播中占据优势且易成为意见领袖

主流媒体的真实性信息报道和积极情绪引导是突发事件网络舆情传播中的一大显著特征。政务新媒体借助其特有的政治资源与信息优势,一方面通过与监管部门协同获取实时情报,研判舆情态势,确定阶段性信息报道主题[17];另一方面,不断寻求与互联网媒体平台的资源整合,以获取在主流报道信息上的全方位支持,扩大主流媒体的关注度和影响力[32]。除少数拥

有较大影响力的微博用户外，公众和其他媒体大多在舆情信息传递中扮演传播者角色，而主流媒体作为信息集散平台、社会动员平台、舆论引导平台则居于绝对优势地位，成为意见领袖。它们发布权威信息和提供有效建议，对于公共危机的化解起到了重要作用，如推出的"风雪战疫人"（阅读 1.3 亿次，评论 1.1 万条）、"'手'卫人民"（累积播放 37.3 万次）、"全民行动抗疫图鉴"（阅读 8 531 万次，讨论 7 237 次）等系列报道引起了公众广泛关注，弥合了官民之间的信任裂痕，促使主流媒体与公众两个舆论场达成信任共识，吸引了更多的信息传播主体加入到推广官方话题的行列之中，提升了官方信息与主流报道的话题热度，让更多公众了解真相、信任政府、增强信心。

4.1.2 主动政务公开回应虚假信息以实现价值引导

人民日报等政务新媒体依靠官方信息来源渠道，围绕疫情重大事项主动公开各项数据信息，填补信息空缺，仅 1 月 21 日当天就累计发布疫情相关信息 25 条，做到了"常规报道天天有，专题报道周周出"，并通过数据化、可视化方式将疫情知识、防控举措讲清楚、讲明白、讲透彻，争做"第一定义者"。同时，自 1 月 31 日起，充分运用 5G、AI 等新技术手段不间断直播《战疫情》《共同战"疫"》等特别节目，将一线医护人员、专家学者请进直播间，为公众解疑释惑，通过患者切身的治疗、康复纪实，降低公众对新冠病毒的恐惧，累计观看超百亿次。通过#北京发现新型冠状病毒#事件评论文本分析，《战疫情》之"武汉市金银潭医院 20 名新冠患者集体出院"（1 月 31 日）引发网民热议，情感数值在 1 月 26 日回落后持续攀升，接近 600，坚定了公众战胜疫情的信心，公众在情绪上实现了由焦虑向振作的转变。

4.1.3 跟踪报道社会热点以引领社会公共关注

一方面，人民日报等政务新媒体联合电信部门及其他自媒体平台，时刻关注疫情防控举措落地实施情况，综合运用图文、视频、AR、直播等呈现方式形成全媒体报道矩阵。通过#武汉以"小汤山模式"建立医院#事件网民的情绪分析，自 1 月 23 日起，新华社、央视网等媒体 24 小时高清直播武汉火神山、雷神山医院建设，将集中力量办大事的制度优越性隐喻其中，火神山医院建设成为一段时间内的热议话题，这对于释放公众压力、坚定必胜信念起到了积极的促进作用。另一方面，实时追踪疫情最新发展，占领舆论潮头，传播抗疫正能量。3 月 10 日，在全国 21 省市下调应急响应级别，疫情防控取得阶段性胜利之时，新华社推出微纪录片《春到武汉城》。3 月 15 日又发布#习近平回信勉励北京大学援鄂医疗队 90 后党员#。两篇报道再次引发了网络热议，公民正向情感持续上升，直到#全国支援湖北医疗队 17 日开始陆续撤离#事件发生，达到三月份网民情绪的最高点，情感分值高达 2 300 左右，数倍于负向情感。

4.2 对策与建议

以人民日报为代表的政务新媒体在疫情中发挥自身信息优势，通过真实信息报道和积极情绪引导等报道话语策略有效缓解了突发事件造成的网民情绪波动。未来管理部门应当借鉴本次疫情政务新媒体的话语引导策略，完善突发事件网络舆情的应急处置机制。

4.2.1 强化技术支撑，提高信息回应能力

突发事件网络舆论传播速度之快、传播范围之广、传播方式之多样、传播领域之多元、传播样态之丰富，正在考验政府的突发事件情报感知与应急处置能力。突发事件初期网络负面舆情出现的一个重要原因就是官方信息供给不足，不能满足公众信息需求，从而引发公众对政府的质疑和心理恐慌。故而，突发事件发生后主流媒体的反应时间就显得十分重要，而要保障其能够在第一时间内发布可靠信息就需要不断优化信息情报获取技术，完善全方位、立体化的情报感知数据来源系统，提升网络舆论情报信息采集"速度"，保障信息公开的时效性。具体而言，应以智慧政府建设为契机，打通信息壁垒，建设政务大数据基础平台，保障数据来源渠道畅通。借助情报感知构建网络舆情常态化监测、预警、协调与应急处置系统，维护网络空间信息传播秩序，阻断虚假信息、错误信息和境外势力信息的传播，从而不断提高政府部门的网络热点信息回应能力。

4.2.2 提升主流媒体社会信任，抢占信息报道话语权

根据首因效应，当对同一人或事物出现不同评价、各种信息杂糅在一起的时候，人们总是易于接受前面的信息，这是第一印象形成的一种心理倾向[33]。因此，官方媒体应凭借自身的平台优势和传播优势第一时间主动发声、回应关切、积极报道和引导情绪，消除公众的不知情恐慌与质疑，阻止谣言的进一步扩散和负面情绪的传播，将事件讨论议题拉回正轨。在新闻报道中相关信息公开应当全面，符合客观实际，不避重就轻，不漏报瞒报，客观公正地向社会传递真实事件情况，从而获取公众对主流媒体的信任。同时，主流媒体报道应不断在内容生产上创新进取，从网络舆论中提取到"接地气"信息，才能生产出引导的"武器"[34]。可

跳脱出原有的宏大叙事框架,充分考虑受众的接受习惯与兴趣偏好,实现现有庄重严肃的模式化报道样态向平民化叙事视角的转换,借助智能算法推荐系统,将情感要素作为连接点,用网民“听得懂、记得住、愿意听”的话语方式进行引导,借以提升主流话语的感召力,进而使受众产生情感上的共鸣,从而抢占突发事件报道的话语权。

4.2.3　推动“政府＋媒体”合作,增强网络舆情的协同应对能力

党的十九大报告指出“加强互联网内容建设,建立网络综合治理体系,营造清朗的网络空间”[35]。社交媒体时代,当突发公共卫生事件发生时,网络媒体中易形成谣言舆情、质疑舆情、求助舆情等多种舆情生态,政府角色已不是无所不能的控制者,必须与其他信息传播主体进行有效合作,实现从管理组织到共建积极对话网络生态的转变。此次突发疫情事件危机应对中主流媒体与网络大 V、意见领袖、地方媒体等其他信息传播主体的合作,有效扩大了正面信息的传播范围与关注热度,将一些官方信息第一时间在全社会进行广泛传播,促使官民双方达成信任共识,推动了传播主题的迭代更新,有效维护了网络空间秩序和网民情绪稳定。因此,今后主流媒体应当加强与自媒体平台、意见领袖、网民、互联网企业等相关利益主体的合作,实现政府议题、媒体报道和公众意见的有机结合,建立网络舆论制衡对冲机制,对专家发声、抗疫英雄事迹、国家重大行动等正面报道信息进行流量加持,积极传播正能量,掌握舆论主导权,从而不断增强主流意识形态的信息影响力,引导网络舆情朝着有利于事件处置的方向发展。

5　结语

以探究新冠疫情中网民情绪波动与主流媒体话语引导之间的关系为分析视角,运用 SnowNLP 情感分析方法对典型事件发生后政务新媒体信息报道的评论文本进行质性分析,能够深刻反映出主流媒体话语引导对于网民情绪平复和网络舆情演化的积极作用。通过对政务新媒体发挥其在舆情信息传播中的绝对优势,扮演意见领袖角色主导舆情引导、主动政务公开回应虚假信息实现价值引导、跟踪报道社会热点以引领社会公共关注等话语策略的借鉴,未来突发公共事件舆情危机治理应着力从提升主流媒体信息回应速度、抢占信息报道话语权和增强网络舆情的协同应对能力入手,加快建设突发公共事件数字治理格局,为实现网络空间治理体系和治理能力现代化提供理论支持。

参考文献:

[1] 中共中央宣传部. 习近平总书记系列重要讲话读本[M]. 北京:学习出版社,2016:204.
[2] 李俊卿,张泽一. 互联网背景下我国意识形态表征、安全风险及防范[J]. 思想理论教育导刊, 2016(10):85－89.
[3] 弗洛伊德,徐洋. 论文明[M]. 北京:国际文化出版公司,2000:219.
[4] 彭剑. 政治传播话语:概念界定及创新表达[J]. 编辑之友,2021(1):66－69,80.
[5] 蒋明敏. 情感视域下突发公共事件网络舆情的治理策略[J]. 江西社会科学,2020(12):190－198.
[6] 邢鹏飞,李鑫鑫. 重大疫情防控中网络舆情形成机制及引导策略研究——基于新冠肺炎疫情期间网络舆情文本的质性分析[J]. 情报杂志,2020(7):67－74,158.
[7] 刘继,武梦娇. 基于贝叶斯网络的网络舆情态势评估分析——以“新冠肺炎疫情”事件为例[J]. 情报杂志,2021(3):187－192,103.
[8] 杜毅贤,徐家鹏,钟琳颖,等. 网络舆情态势及情感多维特征分析与可视化——以 COVID-19 疫情为例[J]. 地球信息科学学报,2021(2):318－330.
[9] 崔金栋,陈思远,李晨雨. 基于大数据的多类型网络谣言类型平息方式实证研究——以“新冠肺炎疫情期间谣言”为例[J]. 情报理论与实践,2021(2):1－15.
[10] 王馨悦,刘畅. 重大突发公共卫生事件中公众信息搜寻行为影响因素探究[J]. 图书情报工作, 2020,64(21):77－89.
[11] 曾祥敏,张子璇. 场域重构与主流再塑:疫情中的用户媒介信息接触、认知与传播[J]. 现代传播(中国传媒大学学报),2020(5):65－74,83.
[12] 庄穆妮,李勇,谭旭,等. 基于 BERT-LDA 模型的新冠肺炎疫情网络舆情演化仿真[J]. 系统仿真学报,2021(1):24－36.
[13] 胡峰. 重大疫情网络舆情演变机理及跨界治理研究——基于“四点四阶段”演化模型[J]. 情报理论与实践, 2020(6):23－29,55.
[14] 张鑫,田雪灿,刘鑫雅. 反复性视角下网络舆情风险评估指标体系研究[J]. 图书与情报,2020 (6):123－135.
[15] 刘晓娟,王晨琳. 基于政务微博的信息公开与舆情演化研究——以新冠肺炎病例信息为例[J]. 情报理论与实践,2021(2):57－63.
[16] 祁凯,韦晓玉,郑瑞. 基于系统动力学模型的政务短视频网络舆情动力演化分析[J]. 情报理论与实践,2021 (3):115－121,130.
[17] 曹树金,岳文玉. 突发公共卫生事件微博舆情主题挖掘与演化分析[J]. 信息资源管理学报, 2020(6):28－37.
[18] 刘健,冯红骄,姚露露. 突发公共卫生事件下的国际网络舆情分析与应对——以新型冠状病毒肺炎疫情为例[J]. 传媒,2020(16):91－93.
[19] 朱佳欣,李云峰. 突发事件网络舆情中的话语失序及其治理[J]. 理论导刊,2020(7):112－118.
[20] 张薇. 突发公共卫生事件与政务新媒体舆情应对话语研究——以新冠肺炎疫情事件为例[J]. 江海学刊,2020(2):12－17.

[21] 谢文诗. 网络谣言的社会病理学研究——基于"知微事见"2018 年 235 条谣言的分析[J]. 新媒体研究,2019 (19):5-9,13.
[22] 知微事见[EB/OL]. [2021-03-07]. https://ef.zhiweidata.com/.
[23] 赵瑞杰,施勇,张涵,等. 基于 TF-IDF 的 Webshell 文件检测[J]. 计算机科学,2020(S2): 363-367.
[24] 张玉芳,彭时名,吕佳. 基于文本分类 TF-IDF 方法的改进与应用[J]. 计算机工程,2006(19):76 -78.
[25] KUANG Q, XU X. Improvement and application of TFIDF method based on text classification[C]// International conference onInternet technology and applications. Wuhan: IEEE, 2010.
[26] 高祥,赵京胜,宋梦雪. 基于融合算法的短文本评论情感分析[J]. 信息技术与信息化,2019 (11):180-184.
[27] 白鹤,汤迪斌,王劲林. 分布式多主题网络爬虫系统的研究与实现[J]. 计算机工程,2009(19): 13-16,19.
[28] 丁晓阳,王兰成. 网络论坛文本特征词权重计算优化方法研究[J]. 情报理论与实践,2021 (5):187-192.
[29] 陈兴蜀,常天祐,王海舟,等. 基于微博数据的"新冠肺炎疫情"舆情演化时空分析[J]. 四川大学学报(自然科学版),2020 (2):409-416.
[30] 周欢,马浩南,刘嘉. 融合情感分析和概率语言的影视推荐算法研究[J]. 情报理论与实践, 2020(6): 180-186.
[31] 赵雪芹,蔡铨,王青青. 重大突发公共卫生事件的网络舆情传播机制研究及反思——以新冠肺炎疫情为例[J]. 晋图学刊,2020 (6):1-8,34.
[32] 张志安,彭璐. 混合情感传播模式:主流媒体短视频内容生产研究——以人民日报抖音号为例[J]. 新闻与写作, 2019(7):57-66.
[33] 刘效广,杨乃定. 突发事件应急决策中的首因效应研究[J]. 中国安全科学学报,2013(11):170-176.
[34] 赵雪. 新时代网络意识形态舆情引导机制论析[J]. 东北师大学报(哲学社会科学版),2021 (2):97-102.
[35] 习近平. 决胜全面建成小康社会 夺取新时代中国特色社会主义伟大胜利——在中国共产党第十九次全国代表大会上的报告[M]. 北京:人民出版社,2017:8.

作者贡献说明:
张冬:策划选题,设计大纲,修改论文;
魏俊斌:收集、分析数据资料,撰写与修改论文。

Emotion-Driven Data Analysis of Mainstream Media Epidemic Information and Discourse Guidance Strategies

Zhang Dong[1] Wei Junbin[2]
[1] School of Law, Ji Mei University, Xiamen 361021
[2] College of Marxism, Harbin Engineering University, Harbin 150001

Abstract: [**Purpose/significance**] Using COVID-19 online public opinion data to study the relationship between netizen attention, mood swings and mainstream media discourse guidance can provide a new perspective for online public opinion governance and media publicity in emergencies. [**Method/process**] Using "knowing the little things and seeing" to determine five groups of events with the highest social impact of domestic epidemic in the first half of 2020, the Scrap-Redis crawler framework based on Python language, the SnowNLP sentiment analysis model and the TF-IDF algorithm were used to sentiment analyze on more than 40,000 popular user comments reported by the People's Daily, Xinhua Viewpoint, and Guangming. com's three new media for government affairs related microblogs after the occurrence of these five groups of events, then sentiment statistics and visualization were performed for these five groups of events according to the dates and related topics. [**Result/conclusion**] The analysis shows that mainstream media reports play a positive role in relieving netizens' emotions. By using discourse guidance strategies with playing the leading role of opinion leaders, actively responding to false information, tracking and reporting social hot spots, mainstream media can effectively calm the panic and dissatisfaction of Internet users, and guide the focus of public information to return to rationality. By improving the information response ability of mainstream media, seizing the discourse power of information reports, and enhancing the collaborative response ability of online public opinion, government departments build a systematic and comprehensive digital governance pattern of public emergencies, and accelerate the construction of a public opinion guidance work mechanism that adheres to the correct orientation.

Keywords: COVID-19 media information emotional changes network public opinion management discourse guidance